**项目内容**

（一）完善性维护

1. 根据院方的要求，对系统内现有功能、数据流转、业务流程、功能模块的合理优化调整。

2. 根据院方的要求，对系统内新报表的增加及已有报表的优化调整。

3. 根据院方的要求，开展业务功能调整、新价格及医保目录调整、各种现有接口维护等。

4. 临时性政策或者上级部门要求的紧急任务，应积极配合完成维护。

5. 及时对病案首页数据进行导入。

（二）适应性维护

系统内基础数据字典的补充维护、业务参数调整、打印功能相关的打印设置，并定期对院方工作人员做系统性培训。

（三）纠错性维护

积极配合院方纠正系统内程序的错误，包含但不限于升级或新功能增加导致的程序错误、由于操作不当导致的数据错误、运行环境改变导致的程序错误、系统对接之间的账目问题。

（四）数据库维护

包含数据库安全评估、数据库的备份与恢复、数据库紧急故障响应（7\*24小时，支持远程和现场）、数据库性能优化。

（五）服务方式

1. 电话或网络维护

甲方可通过乙方维护部热线电话或网络，直接向乙方技术支持人员咨询。7\*24小时服务；乙方服务部接到甲方电话后，由专人负责接听并记录，1小时内将反馈意见或进行技术支持。

1. 现场维护

乙方实施或技术人员在现场，则即时进行维护。若乙方技术人员不在现场，则从确定需要进行现场维护之时起，3小时内到达甲方现场（特殊情况除外）。如节假日发生影响甲方正常医疗服务的故障，乙方应在24小时内有技术人员到场维护。

**备注：投标人应充分了解医院目前在用病案示踪与统计系统使用情况和系统功能模块、数据字典等，投标总报价应包含维保过程中与医院现有病案示踪与统计系统所产生的接口费用，所投文件应完全满足以上所有项目内容要求，否则视为投标文件无效。**